

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Nivel de felicidad de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja – 2020

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Kevin Pablo Benavente Cano
Bryhan Antoni Oyola Gonzales

Asesor:

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

Lima, 21 de julio del 2020.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

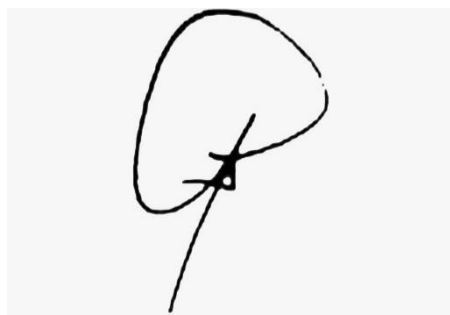
Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“NIVEL DE FELICIDAD DE LOS COLABORADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ SAN BORJA - 2020”** constituye la memoria que presenta el (la) / los estudiantes(es) Kevin Pablo Benavente Cano y Bryhan Antoni Oyola Gonzales para obtener el Grado Académico de Bachiller en Administración y Negocios Internacionales, cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 22 días del mes de diciembre del año 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'V' and 'M' combined, with a horizontal line extending from the bottom left.

Dr. Víctor Daniel Álvarez Manrique

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 21 días.... días del mes de.....julio.....del año 2020.... siendo las 09:30 horas, se reunieron en la Sala Virtual Zoom, de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: ... Mtra. Danny Lita Alomia Lozano..., el secretario: Dr. Alexander De La Cruz Vargas y el miembro: Dr. Víctor Daniel Álvarez Manriquey el asesor..... con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado:: "Nivel de felicidad en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja – 2020"de los estudiantes: a)... Benavente Cano, Kevin Pablo....b) Oyola Gonzales, Bryhan Anthoni conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en

Administración y Negocios Internacionales.....con-mención-en.....

El Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el (la) / (los) (las) candidato (a)/s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado. Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Benavente Cano, Kevin Pablo.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

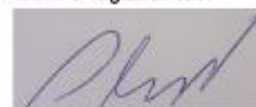
Candidato (b): Oyola Gonzales, Bryhan Anthoni.....

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	16	B	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a los (las) / (al) (a la) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

INDICE

1.	Introducción	7
2.	Revisión de la Literatura.....	8
2.1.	Felicidad Laboral	8
2.2.	Definición de dimensiones.....	9
3.	Método	11
3.1.	Diseño Metodológico.....	11
3.2.	Diseño muestral	11
3.3.	Técnicas de Recolección de datos.....	12
3.4.	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.....	13
4.	Resultados	13
5.	Discusión.....	17
	Referencias	20

Nivel de felicidad en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja – 2020

Level of happiness in the collaborators of Banco de Crédito del Perú San Borja - 2020

Kevin Pablo Benavente Cano ^{1 *}, Bryhan Antoni Oyola Gonzales ²

¹Escuela Académica de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión. Carretera Central Km 19.5 Lurigancho, Lima, Perú

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de percepción de la felicidad laboral de los Colaboradores del Banco de Crédito del Perú. El estudio realizado es de nivel descriptivo y de corte transversal. Para medir la percepción de la felicidad laboral en una muestra de 100 colaboradores se utilizó el instrumento escala de la felicidad de Lima por Alarcón, (2006) que consta de las dimensiones: Sentido positivo de la vida, Satisfacción con la vida, Realización personal y la Alegría de vivir. Así mismo el nivel confiabilidad para este estudio fue de ,742. Para obtener los resultados se aplicó la estadística de medida central. Respecto a las características demográficas de los colaboradores, se reflejó que el 55% son de género masculino y que tienen entre 20 y 55 años de edad no obstante la mayor parte de esta población son personas relativamente jóvenes. En cuanto la felicidad laboral como sus dimensiones fueron percibidas en un nivel moderado esto implica que el estado anímico frente al desarrollo laboral es de suma importancia por lo tanto no se puede ni se debe menospreciar, por el contrario siempre se debe buscar e implementar mejores alternativas para mantener o aumentar dicho interés.

Palabras clave: Vivir; Felicidad; Realización; Clima; Colaborador

Abstract

The objective of this investigation was to determine the level of perception of labor happiness of the Collaborators of the Banco de Credito the Peru. The study carried out is descriptive and cross-sectional. To measure the perception of work happiness in a sample of 100 employees, the instrument was used scale instrument of happiness in Lima by Alarcon, (2006) that consists of the dimensions: Positive sense of life, Satisfaction with life, Personal fulfillment and the Joy of living. Likewise, the level of reliability for this study was ,742. To obtain the results, the central measurement statistic is applied. Regarding the demographic characteristics of the collaborators, it was reflected that the 55% they are male and they are between 20 and 55 years of age, however most of this population are relatively young people. In terms of the job happiness variable and its dimensions both were perceived at a moderate level this implies that the state of mood in front of the labor development is of utmost importance therefore it cannot and should not be underestimated, on the contrary, better alternatives must always be sought and implemented to maintain or increase said interest.

Palabras clave: live, happiness, fulfillment, climate, collaborators

1. Introducción

La felicidad laboral en todas las profesiones y/o trabajos está estrechamente relacionada con las personas, siendo de causa- efecto respecto al clima laboral. El clima del ambiente laboral engloba la percepción que presentan los individuos con respecto a su área de trabajo; de tal manera que describe como está estructurada una institución, es decir, el comportamiento del trabajador se vincula de manera enmarcada con las particularidades de la administración y organización de las empresas con respecto al lugar donde desarrolla sus funciones (Ballón Rendón, 2018).

La relevancia del estudio sobre la felicidad laboral radica en la importancia sobre los derechos de una persona, como proporcionar un medio favorable para la productividad, confianza, sentido de superación y bienestar, que posteriormente al momento de practicarlo se convierte en una base del comportamiento exitoso y del círculo virtuoso de la mejora incesante y bienestar de las organizaciones (Hurtado Vargas & Eguia Campana, 2018).

Mediante lo mencionado se evidencia la relevancia del estudio, al igual que, la importancia que tiene los derechos humanos y laborales. Como la proporción de un medio favorable para la productividad, confianza, sentido de superación y bienestar, influenciados por felicidad (Ballón Rendón, 2018).

Según un estudio realizado en una empresa del rubro financiero sobre la variable de felicidad laboral en los colaboradores se obtuvieron los siguientes resultados: El 25.40% reflejaron un grado de infelicidad, el 23.20% reflejaron un grado medio de felicidad, por otra parte, el 26% reflejo sentirse feliz y por último el 25.4% reflejó que se encontraba altamente feliz.

La población de colaboradores para la aplicación de la Escala de felicidad de lima está constituida por 100 colaboradores de las distintas agencias aledañas a San Borja del Banco de Crédito del Perú, pertenecientes a la región Lima 2.

Los resultados obtenidos serian como una base de iniciación a futuras investigaciones en el rubro de las entidades financieras en el Perú y generaría intereses múltiples a las compañías bancarias, pues estos resultados indicarían como se encuentra la felicidad laboral en sus colaboradores, por lo tanto, se podrían maximizar oportunidades y minimizar las debilidades y amenazas existentes o por haber.

El estudio del presente trabajo es descriptivo con un diseño no experimental y de corte transversal.

2. Revisión de la Literatura

2.1. Felicidad Laboral

Rojas Alegría (2017) menciona que la felicidad laboral es la confraternización entre la institución y el colaborador que en común tienen la responsabilidad de alcanzar los objetivos comunes; así mismo, de lograr una satisfacción intrínseca de desarrollo, superación y compromiso (Ballón Rendón, 2018). En tanto es primordial encontrar la felicidad y la pasión por lo que uno hace y tener ganas de superación constante, de esa manera, se lograra hacer las cosas con mayor productividad (Rosas Coronado, Quispe Olórtegui, Baena Pérez, & Soto Rondón, 2019).

Por otro lado, Fernández (2015) afirma que es la capacidad de una institución ofrecer y permitir a todos sus colaboradores condiciones adecuadas ,por esta razón, deberá brindar apoyo, seguridad y entornos óptimos, así el colaborador podrá lograr un mayor compromiso dentro de la organización (Rojas Alegría, 2017).

Así mismo, de acuerdo con Rosas Coronado, Quispe Olortegui, Baena Pérez, & Soto Rondón (2019) las habilidades naturales influyen en la felicidad laboral debido que el reflejo de un colaborador relativamente feliz viene ser mediante sus fortalezas, así como el trabajo en conjunto para un propósito común y lograr

complacencia al desplegar nuevos bienes, en consecuencia, obtiene una mayor satisfacción de desarrollo superación (Dutschke Georg, 2013).

La felicidad laboral, según Caya & Salazar (2017) es la percepción subjetiva y particular de cada colaborador de acuerdo al conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, en este contexto Ramírez (2016) refiere que los colaboradores perciben en su ambiente laboral su propio bienestar, crecimiento y salud en el trabajo.

2.2. Definición de dimensiones

- **Satisfacción con la Vida**

Para Villarroel & Barrios (2012), la satisfacción con la vida implica tener sentimientos positivos hacia uno mismo y hacia la vida, así mismo, para Oblitas Castro (2017) esto conlleva a experiencias positivas que un individuo obtiene en el transcurso del tiempo. En este sentido, la felicidad representa ser exentos de situaciones negativas, por lo tanto, se debe o se deber reunir y/o desarrollar sentimientos y actitudes positivos para obtener mayor bienestar personal , y que los sentimientos e actitudes negativos sean irrelevantes frente a lo anterior (Ballón Rendón, 2018).

- **Realización personal**

Según Villarroel & Barrios (2012), la realización personal se basa en los estados subjetivos positivos de la satisfacción de cada individuo. Siguiendo con la concepción de Pérez & Escobar (2012), El individuo cree que ha conseguido obtener la mayoría de sus anhelos, por lo tanto, presupone que está en el lugar donde debe estar o tiene lo que debe tener caso contrario cree que está próximo a alcanzarlo, en este contexto Rojas, Alegría (2017) recalca que esto se refleja mediante los objetivos logrados; debido que esto es resultado del acceso a los bien anhelados de manera individual, religiosa, social y laboral , del mismo modo, la influencia de la calidad en cuanto a las relaciones, la reciprocidad, los valores compartidos y la fuerza de la vida son componentes sumamente importantes para obtener la realización personal (Ballón Rendón, 2018).

- **Sentido positivo a la vida**

Para, Pérez, L., Fuentes,N.,Medina,J.,Escobar,S.,Barneveld,H., (2012) el sentido positivo a la vida está estrechamente ligado cuando una persona logra alcanzar sus metas y que esta(s) sean relevantes para su vida, por consiguiente, los estados y sentimientos negativos lo va dejando de lado ,y como resultado, la adecuada capacidad de resolver o enfrentar situaciones conlleva que la confianza en el ser humano aumente pudiéndose contrarrestar la desconfianza hacia uno mismo. En esta perspectiva, todo lo mencionado anteriormente se verá reflejado cuando la persona tenga el acceso a los bienes anhelados en el ámbito individual, social, religioso y laboral , de igual manera, las adecuadas relaciones son de suma importancia, y por último la que es muy importante es la fuerza de la familia (Ballón Rendón, 2018).

- **La alegría de vivir**

La alegría de vivir, según Ballón Rendón (2018) se comprende como aspectos del logro de la felicidad plena, sentimientos, emociones profundadas y duraderas, en este contexto Villarroel & Barrios (2012) refiere a los aspectos anteriores que estas se ven relacionadas en cuanto a las experiencias de la vida cotidiana de cada individuo en múltiples aspectos; así mismo, este plasma la satisfacción personal cuando este cree que esta en el lugar que debe estar como también tener lo que merece caso contrario cree que esta por alcanzarlo, lo que sería su ideal de vida (Castro Oblitas, 2017). Es decir, es cuando la persona alcance su propia autorrealización de sus metas y logros en el ámbito profesional y/o personal (Rojas Alegria, 2017).

3. Método

3.1. Diseño Metodológico

El estudio es de corte transversal puesto que se recogerá y se analizará los datos de alguna variable en un tiempo determinado sobre una población predefinida (Mendivelso, 2018).

El tipo de estudio es descriptivo porque busca especificar propiedades, características y rasgos relevante de cualquier fenómeno que se analice (Sampieri, 2010).

3.2. Diseño muestral

La población estuvo constituida por 100 colaboradores de las distintas agencias aledañas a San Borja del Banco de Crédito del Perú de la región Lima 2, constituyéndose en una muestra por conveniencia o intacta puesto que se seleccionará una muestra de población accesible al momento de llevar acabo el estudio (Manterola, 2017).

3.3. Técnicas de Recolección de datos

La recolección de datos será mediante el cuestionario Escala de la Felicidad de Lima por lo cual se gestionará una carta de autorización y respaldo por parte del comité de nuestra casa de estudio que nos servirá como identificación en el desarrollo de nuestro propósito.

El instrumento denominado “La escala de felicidad de Lima” fue desarrollada por Alarcón, (2006), este cuestionario consta de 4 dimensiones las cuales son: sentido positivo de la vida (10 ítems) , satisfacción con la vida (6 ítems), Realización personal (5 ítems) y alegría de vivir (4 ítems). Presenta una escala Likert: Totalmente de acuerdo = TA , Acuerdo = A, Ni acuerdo ni desacuerdo =IND, Desacuerdo =D ,Totalmente en desacuerdo = TD. El instrumento fue utilizado por Reyna (2018) aplicado en una muestra de 184 servidores públicos del N° 276 de la unidad Ejecutadora 001 del Gobierno Regional La Libertad con una prueba de confiabilidad de .860, por otro lado el instrumento fue utilizado por Villarroel & Barrios (2012) llevándose a cabo en Venezuela en una muestra en 103 adultos mayores o ancianos, cuyo rango de edad fue entre 60 y 85 años, residentes en instituciones geriátricas y gerontológicas y que viven en sus hogares o con sus familiares, el margen de confiabilidad por alfa de Crombach presento una consistencia de 0.84.

También fue utilizado por Escobar & Barneveld (2012) en una muestra de 405 adolescentes: 200 mujeres y 205 hombres; todos estudiantes de bachillerato que en el momento de la aplicación del estudio asistían a escuelas preparatorias oficiales de dos municipios del Estado de México, Luvianos y Tejupilco, el margen de confiabilidad por Alfa de Crombach fue por un total de .916. a comparación de nuestra consciencia interna que fue de .742. Para el presente trabajo también se realizó una prueba piloto y se obtuvo un Alpha de Crombach de ,575 y un KMO de ,794 demostrando consistencia interna para su aplicación en el estudio.

3.4. Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

La tabulación de la información obtenida de la encuesta Escala de la felicidad de Lima será mediante la herramienta de Excel posteriormente importarlo a la plantilla de la herramienta software Estadístico SPSS en donde se procesará los datos. Se utilizará estadísticos de medida central y se expresará mediante tablas descriptivas. Además se utilizará coeficientes para ver si la variable se asocia a las características demográficas.

4. Resultados

Resultado 1:Datos demográficos

Tabla 1

Resultados demográficos de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú San Borja

		Recuento	% de N de Columna
Sexo	M	55	55.0%
	F	45	45.0%
Cargo	Promotor	53	53.0%
	Asesor de ventas	26	26.0%
	Guia de agencia	13	13.0%
	Entrenador digital	3	3.0%
	Supervisor	4	4.0%
	Gerente de agencia	1	1.0%
Agrado Académico	Magister	6	6.0%
	Superior	9	9.0%
	Superior Técnico	30	30.0%
	Superior Bachiller	47	47.0%
edad_1	Licenciado	8	8.0%
	Menores de 24 años	100	100.0%
	De 24 a 26 años	0	0.0%
	De 27 a 32 años	0	0.0%
	Mayores de 32 años	0	0.0%

En la tabla 1 se muestra los datos demográficos de los colaboradores del Banco del Crédito del Perú sede San Borja. Se puede apreciar que el género masculino representa el 55% frente a un 45% del género femenino. El rango de edad se puede reflejar que el 100% de los colaboradores oscila entre los 24 años de edad además la mayor parte desarrollan la función de asesoría de ventas, y cuyo grado académico obtenido es en bachiller superior con un 47% a comparación de un grado técnico de 30%.

Resultado 2: Nivel de percepción respecto a cada dimensión

Tabla 2

Nivel de percepción por preguntas de acuerdo a dimensiones

		Media	Desviación típica
Satisfacción con la vida	Estoy satisfecho con mi vida	3.46	1.40
	Las condiciones de mi vida son excelentes	3.48	1.21
	La vida ha sido buena conmigo	3.47	1.35
	En la mayoría de las cosas mi vida está cerca de mi ideal	3.64	1.27
	Me siento satisfecho con lo que soy	3.66	1.38
	Me siento satisfecho porque estoy donde tengo que estar	3.52	1.28
	Promedio	3.54	
Realización Personal		3.60	1.27
	Hasta ahora he conseguido las cosas que para mí son importantes		
	Si volviera a nacer no cambiarían nada en mi vida	3.25	1.42
	Estoy satisfecho con lo que hasta ahora he alcanzado	3.43	1.33
	Me considero una persona realizada	3.44	1.24
	Mi vida transcurre plácidamente	3.21	1.20
	Creo que no me hace falta nada	3.00	1.41
Sentido positivo a la vida	Promedio	3.32	
	Siento que mi vida esta vacía	2.33	1.49
	Tengo problemas tan hondos que me quitan la tranquilidad	2.73	1.48
	La felicidad es para algunas no para mi	2.85	1.48
	Me siento triste por lo que soy	2.81	1.40
	Para mí la vida es una cadena de desengaños	2.75	1.48
	Todavía no he encontrado sentido a mi existencia	2.75	1.53
	Pienso que nunca seré feliz	2.40	1.48

En la Tabla 2 se observa las percepciones de los participantes por medio de preguntas de acuerdo a las dimensiones. Los colaboradores aseguran que hasta la actualidad han alcanzado una relevante satisfacción (3.64) por lo tanto creen haber alcanzado un grado de satisfacción en su realización de vida (3.46) reflejando así que han conseguido cierto grado de obtención de cosas materiales y no materiales que fueron o son importantes en su día (3.60) como consecuencia creen que hasta el momento de la obtención de información inducen o refieren que su grado de necesidad a algo de acuerdo a su realidad es baja (3.00).

Por otro lado, la mayor parte de los miembros encuestados manifiestan que la mayor parte del tiempo sienten un grado de felicidad relevante (3.72) a diferencia de un grupo que no comparten ese grado relevante de felicidad que probablemente puede ser ocasionando por problemas personales o laborales (2.33). En cuanto en el aspecto de la alegría de vivir, los colaboradores del Banco Central del Perú manifiestan que por lo general su estado anímico es gradualmente positivo (3.51) induciendo así que el grado optimista en lo laboral y personal marcha bien lo cual a la organización lo beneficia sin embargo eso debe ser motivo para siempre tener o crear alternativas y/o estrategias para que se mantenga firme y estable la organización.

Resultado 3: Nivel de percepción de la variable a la par con sus dimensiones

Tabla 3

Nivel de percepción de la variable Felicidad laboral y sus dimensiones

		Recuento	% de N de columnas
Dim1_b	Bajo	14	14.0%
	Moderado	61	61.0%
	Alto	25	25.0%
Dim2_b	Bajo	23	23.0%
	Moderado	54	54.0%
	Alto	23	23.0%
Dim3_b	Bajo	19	19.0%
	Moderado	58	58.0%
	Alto	23	23.0%
Dim4_b	Bajo	24	24.0%
	Moderado	53	53.0%
	Alto	23	23.0%
Var01	Bajo	23	23.0%
	Moderado	52	52.0%
	Alto	25	25.0%

La tabla 3 evidencia el nivel de percepción sobre la variable felicidad laboral y sus dimensiones correspondientes. Los colaboradores encuestados perciben un nivel moderado en cuanto a su felicidad en el desempeño laboral (52%). En cuanto a la satisfacción con la vida reflejan un nivel moderado (61%) asimismo pudo ser reflejado en realización personal en un nivel moderado (54%) como consecuencia de ello el sentido positivo de su vida perduran como un (58%) reflejando así que la gran parte aún tiene visión de prosperidad y superación y para finalizar su felicidad reflejada en esta herramienta con lleva que la mayoría tiene un nivel moderado (52%) demostrando que no existe una probabilidad alta en dificultades en cuanto al desarrollo de sus labores.

5. Discusión

La Importancia de la felicidad laboral radica en que es un aspecto necesario para el adecuado desenvolvimiento como también sus 4 dimensiones que son como: la satisfacción con la vida, Realización personal, Sentido positivo con la vida y Alegría de vivir.

Se encontró que la felicidad laboral percibida en los colaboradores del BCP San Borja es de un nivel moderado por un 52%. Todo lo contrario manifiesta Reyna, (2018) quien refiere que el 82% de los servidores públicos de la 276 del Gobierno Regional, La Libertad mostro un nivel medio o regular en el desarrollo de sus funciones.

Por lo tanto, cuantiosos investigadores perciben y refieren que la felicidad laboral es generada por múltiples números de condiciones o factores que influyen en una persona lo cual es confirmado por Rosas Coronado, Quispe Olortegui, Baena Pérez, & Soto Rondón (2019) quien refiere que está basada en tres tipos distintivos: la primera es sobre la vida placentera, el segundo que es “la buena vida” y la ultima la “vida significativa”. Por otro lado Rojas Alegría (2017) hace referencia que es la unión entre un colaborador y una organización en donde se debe brindar apoyo, seguridad y entonos óptimos.

En la dimensión satisfacción con la vida que conforma parte de la variable felicidad laboral, se percibió con un nivel moderado por el 61% de los colaborados del BCP sucursal San Borja. De acuerdo Reyna, (2018) el nivel de percepción de los servidores públicos de la 276 del Gobierno Regional, La Libertad mostro un nivel favorable de 59% refiriéndose así cuan satisfecho se siente o se sintió los colaboradores respecto a la vida laboral que lleva.

Por lo tanto, la mayoría de los autores se basan en que no solo depende de condiciones presentes, sino también de perspectivas. Según, Pérez, L., Fuentes,N.,Medina,J.,Escobar,S.,Barneveld,H., (2012) menciona que esta se alcanza cuando una persona cree que esta donde debe estar o que se encuentra próximo hacerlo. Esto se alcanza cuando se obtiene los objetivos logrados y que este debe permanecer o debe perdurar en donde este, porque pertenece a ese lugar o que se encuentra muy cerca de alcanzar su ideal de vida (Rojas Alegría,2017)

En la dimensión Realización Personal que conforma parte de la variable felicidad laboral, se percibió con un nivel moderado por el 54% de los colaboradores del BCP sucursal San Borja. De acuerdo Caya & Salazar (2017) el nivel de percepción de los servidores públicos de la 276 del Gobierno Regional, La Libertad mostro un nivel favorable de 84% refiriéndose así al grado de autonomía, independencia y capacidad del colaborador en afrontar nuevos retos.

Muchos de los autores e investigadores refieren que es una autosuficiencia personal lo cual conlleva a una felicidad plena y que los malos estados anímicos son cortos o mínimos. Como Caya & Salazar (2017) que supone la orientación de las personas hacia metas u objetivos que son considerados importantes en la vida personal. muchas veces debido por desconfianza en algunas situaciones se deja o se piensa con mayor tiempo estas oportunidades de tal manera que mayormente se debe por la incapacidad de resolver o enfrentar situaciones en una forma adecuada (Oblitas Castro , 2017).

En la dimensión Sentido positivo a la vida que conforma parte de la variable felicidad laboral, se percibió con un nivel moderado por el 58% de los colaboradores del BCP sucursal San Borja. De acuerdo Reyna, (2018) el nivel de percepción de los servidores públicos de la 276 del Gobierno Regional, La Libertad mostro un nivel favorable de 90% refiriéndose así a la apreciación de positivismo que tiene el colaborador frente a la vida en términos generales.

Muchos de los autores e investigadores refieren que esto se basa en la implicación de tener sentimientos positivos de manera interna y externa, estando en exentos de estados depresivos de nivel profundo. Así mismo Pérez (2012) menciona que es la ausencia o bajo percepción de depresión, pesimismo y el más relevante “el vacío existencial” , refiere que para lograrlo se tiene que estar libres de estos sentimientos negativos y hacer todo lo contrario , como reunir todos los sentimientos adecuados de manera personal y vivirla a plenitud (Oblitas Castro, 2017).

En la dimensión Alegría de vivir que conforma parte de la variable felicidad laboral, se percibió con un nivel moderado de 53% de los colaboradores del BCP sucursal San Borja. De acuerdo Reyna, (2018) el nivel de percepción de los servidores públicos de la 276 del Gobierno Regional, La Libertad mostro un nivel favorable de 83% refiriéndose así el entusiasmo de los colaboradores en cuanto a su vida

Muchos de los autores e investigadores refieren que esto se basa a factores que obedecen o/y tienen relación a factores que señalan lo maravilloso que es vivir y también a las experiencias positivas de la vida. Oblitas Castro (2017) por su lado refiere que es una fuerza que el individuo transmite, lo cual se percibe sin mucho esfuerzo puesto que también se refleja en la comunicación no verbal. Por otro lado esto puede o indica que existe un alto nivel del desarrollo humano por ende la realización personal de los colaboradores conlleva una felicidad laboral por el alcance de su autorrealización, así como su vida personal y profesional (Rojas Alegría,2017).

A continuación se mencionarán algunas deficiencias al momento de desarrollar este estudio que pueden ser consideradas al realizar un estudio similar. Si bien es cierto el número de población pudo haber sido de mayor cantidad pero la población enfocada no lo permitió puesto que tener accesibilidad a esto conlleva de tiempo por lo tanto la empresa tendría que enfocar o destinar mayor tiempo para el desarrollo sin embargo por la coyuntura y por trajín laboral se es complicado. En cuanto a la discusión se puede evidenciar que no existen muchos resultados de comparación debido para comparar no se contó con múltiples estudios que coincidían con similares pruebas estadísticas.

Este estudio fue de mucho apoyo para ambos tanto de manera personal y profesional, de esto pudimos ampliar nuestros conocimientos tanto como teórico e empírico puesto que con las indagaciones rectificamos nuestras perspectivas de manera personal en que cada labor y en cada organización el desenvolvimiento es único debido que cada organización tiene su propio ritmo y su propia naturaleza independientemente de la labor desarrollada. Como se puede evidenciar en esta investigación cada una tiene percepciones diferentes frente a la misma organización y personalmente lo cual conlleva también su desenvolvimiento personal y profesional.

Para finalizar se recomienda a los futuros lectores en tomar mayor importancia en este tema como también temas similares visto que el desarrollo de estas traería un bienestar empresarial tanto de manera personal como también una simple amplitud de conocimiento.

Referencias

Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una escala factorial para medir la felicidad, *Revista interamericana de Psicología* 40(1), 1–8.

Ballón, R.(2018). *Clima organizacional y la felicidad laboral percibida por las enfermeras en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins Lima – 2016* (tesis de maestría) .Universidad César Vallejo.

Cainicela, J., Pazos,P. (2016). *La relación entre satisfacción laboral, compromiso organizacional e intención de rotación en profesionales de una empresa minera en el Perú* (Tesis de Magister) Universidad del Pacífico.

Caya,K., Salazar,M. (2017). *Influencia de la felicidad organizacional en la productividad de los colaboradores de los centros de atención al cliente de la empresa amera móvil claro Arequipa, 2016-2017* (tesis de licenciatura).

Coronado, F.; Quispe, C.; Pérez, M.; Rondón, José. (2019). *Felicidad y compromiso organizacional en una empresa del sector farmacéutico peruano* (Tesis de Magister). Pontificia Universidad Católica del Perú.

Dutschke, G. (2013). Factores condicionantes de felicidad la realidad en Portugal. Revista de estudios empresariales, 1(1), 21–43.

Hurtado, O., Campana, L. (2018). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera “Chaski Hotel” de la ciudad del Cusco, 2017* (Tesis de Licenciado). Universidad Peruana Unión.

Oblitas, C. (2017). *Relación entre la escala de felicidad y el compromiso organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Paucarpata, 2016* (Tesis de Magister). Universidad César Vallejo.

Pérez, L.; Fuentes, N.; Medina, J.; Escobar, S.; Barneveld, H. (2012). Validación de la escala de felicidad de alarcón para adolescentes mexicanos. Psicología iberoamericana, 20(1), 71-79.

Reyna, D. (2018). *Felicidad en el trabajo y su relación con la cultura organizacional de los servidores públicos de la 276 del gobierno regional la libertad, 2017*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Rodríguez, M., Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. revista médica sanitas, 21(3), 141–146.

Rojas,A. (2017). *La felicidad y su relacion con el compromiso organizacional de los trabajarores de la*

I.E Everardo zapata santillana- Trujillo 2017 (Tesis de Licenciado).Universidad Cesar Vallejo.

Villarroel, M. ,Barrios,M. (2012). Validez y confiabilidad de la escala de felicidad de lima en adultos mayores ve